

VEŘEJNÉ SLUŽBY

ÚVODNÍ PŘEDNÁŠKA

Obecné informace, podmínky absolvování apod.

PREZENČNÍ STUDIUM



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Ing. Karin Gajdová, Ph.D.



- ✓ Ing. Karin Gajdová, Ph.D.

 - ✓ Kancelář: A234
 - ✓ Email: gajdova@opf.slu.cz
 - ✓ Telefon: +420 596 398 346

 - ✓ Konzultační hodiny
 - ✓ Dle aktuální situace, dle dohody – prostřednictvím MS Teams, popřípadě osobně v kanceláři, při dodržení veškerých aktuálních stanovených hygienických podmínek
 - ✓ V případě potřeby delší konzultace doporučuji domluvit si schůzku prostřednictvím emailu dopředu – vše záleží na společné domluvě
-



Pro kontaktování vyučující doporučuji využívat email – napsat tedy na emailovou adresu gajdova@opf.slu.cz – snažím se odpovídat téměř obratem 😊, takže se jedná o ideální nástroj pro kontaktování mě

Výuka předmětu v LS:

- PŘEDNÁŠKY – Ing. Karin Gajdová, Ph.D. (přednášky, eseje, zkouška)
- SEMINÁŘE

VIZ ROZVRH V AKTUÁLNÍM AKADEMICKÉM ROCE – PŘEDNÁŠKY + SEMINÁŘE



Popis předmětu

- Veřejné služby
 - Mateřský obor: Veřejná ekonomika a správa, navazující magisterská forma studia
 - Zkratka: EVSNPVSL
 - Kredit: 5 kreditů
 - Zakončení: Zkouška
-



Cíl předmětu

Cílem předmětu je objasnit teorii služeb, podstatu veřejných služeb a jejich postavení v ekonomice státu. Seznámit studenty se sociálně ekonomickými aspekty veřejných služeb a poukázat na jejich význam v reprodukčním procesu, s důrazem na rozvoj lidského potenciálu. Vysvětlit význam veřejných služeb, jejich odvětvovou a organizační strukturu s akcentem na poskytování veřejných služeb a poukázat na přístup Evropské unie k veřejným službám.



Struktura předmětu

1. Teoretické vymezení služeb
 2. Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice
 3. Specifika sféry služeb
 4. Marketing služeb
 5. Kvalita služeb
 6. Nástroje manažerství kvality služeb
 7. Systém manažerství kvality v organizacích služeb
 8. Ekonomická podstata veřejných služeb
 9. Rozvoj veřejných služeb jako předpoklad sociálního rozvoje
 10. Veřejné služby a rozvoj lidského potenciálu
 11. Vzdělávání ve veřejné správě
 12. Veřejné služby a EU.
 13. Evropská komise a služby v obecném zájmu
-



Struktura předmětu – podrobněji (1/3)

1. Teoretické vymezení služeb

Obecné aspekty služeb, vymezení pojmu služba - vymezení služeb prostřednictvím konstitutivních znaků, statistické vymezení služeb, vymezení služeb v národohospodářském pojmání, vymezení služeb jako negativní definice zboží. Služby jako nemateriální statky.

2. Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice

Faktory ovlivňující rozvoj služeb - chování spotřebitelů, demografické změny, nabídka spotřebních a investičních statků, sociální změny, ekonomické a právní změny. Vývoj trhu služeb. Postavení a funkce služeb v ekonomice.

3. Specifika sféry služeb

Specifické znaky vlastní služby - nemateriálnost, neskladovatelnost, neoddělitelnost, variabilita, komplexnost, neopakovatelnost, kolektivnost, nenahraditelnost. Specifické znaky procesů poskytování a spotřeby služeb. Specifické znaky trhu služeb.

4. Marketing služeb

Úvod do marketingu služeb, postavení a cíle organizace. Místo marketingové analýzy v systému marketingových aktivit. Zvláštnosti výzkumu a segmentace trhu v oblasti služeb. Marketingový mix a marketingové řízení v službách.



Struktura předmětu – podrobněji (2/3)

5. Kvalita služeb

Pojem kvality služeb, dimenze kvality služeb. Teoretické aspekty měření kvality služeb. Problémy v oblasti měření kvality služeb. Měření požadavků na kvalitu služeb. Měření kvality služeb orientováno na poptávku a na nabídku.

6. Nástroje manažerství kvality služeb

Zásady manažerství kvality. Techniky plánování kvality služeb. Techniky řízení kvality služeb. Techniky zkoumání kvality služeb. Techniky zabezpečování kvality služeb.

7. Systém manažerství kvality v organizacích služeb

Náklady a přínosy implementace systému manažerství kvality v organizacích služeb. Hospodárnost a náklady manažerství kvality. Zisk z manažerství kvality v organizacích služeb. Modelové propočty nákladově - výnosové analýzy. Perspektivy manažerství kvality v organizacích služeb.

8. Ekonomická podstata veřejných služeb

Charakteristika procesu tvorby služeb, jeho specifika, ekonomické aspekty, kategorie veřejných služeb. Podstata veřejného sektoru, obsah a rozsah veřejného sektoru, veřejný sektor a výkon funkcí státu, funkce veřejného sektoru při formování služeb, vybraná odvětví veřejného sektoru z aspektu poskytování veřejných služeb.



Struktura předmětu – podrobněji (3/3)

10. Veřejné služby a rozvoj lidského potenciálu

Podstata lidského potenciálu, kvalifikační, hodnotově orientační, socializační a tvořivý potenciál, odvětví rozvoje člověka (školství, zdravotnictví, kultura, sociální péče, tělesná kultura).

11. Vzdělávání ve veřejné správě

Komplexní pojetí systému vzdělávání ve veřejné správě, vzdělávání pracovníků ve státní a veřejné službě, vzdělávání volených členů zastupitelstev, profesionální vzdělávání o veřejné správě, obecné vzdělávání o veřejné správě, koncepce vzdělávání členů obecních a krajských zastupitelstev v ČR.

12. Veřejné služby a EU

Vymezení služeb v obecném zájmu, ekonomické a neekonomické služby. Evropské pojetí služeb v obecném zájmu, jejich organizace, financování a vyhodnocování. Služby v obecném zájmu a globalizace.

13. Evropská komise a služby v obecném zájmu

Sdílení zodpovědnosti za služby v obecném zájmu mezi EU a členskými státy. Hlavní zásady přístupu Komise ke službám v obecném zájmu. Nové směry jednotné politiky v oblasti služeb v obecném zájmu.



Literatura a další zdroje ke studiu

Povinná literatura

- Bílá kniha o službách v obecném zájmu.
- Zelená kniha o službách v obecném zájmu.
- DENHARDT, J. V., DENHARDT, R. B. The New Public Service: Serving, Not Steering. New York, 2011. ISBN 978-0-765-63117-6.
- MATEIDES, A., ĎAĎO, J. Služby. Bratislava: Epos, 2002. ISBN 80-8057-452-9.

Doporučená literatura

- MATEIDES, A., ĎAĎO, J. Manažerstvo kvality služieb. Banská Bystrica: EF UMB, 2004. ISBN 80-8055-888-4.
- BENČO, J., KAMOĎA, J., MEČIAR, I. Verejné služby. Prievidza: Alfa, 2004. ISBN 80-967609-9-8.
- MAJLINGOVÁ, Ľ. a kol. Verejné služby. Banská Bystrica: EF UMB, 2002. ISBN 80-8055-754-3.
- DAVIES, H. T. O., NUTLEY, S. M., SMITH, P. C. What Works?: Evidence-based Policy and Practice in Public Services. Bristol, 2000. ISBN 1-86134-191-1.

- **Fr. Ochrana – Veřejné služby, jejich poskytování, zadávání a hodnocení**
- **J. Slavík – Marketing a strategické řízení ve veřejných službách**

- **Nutné k úspěšnému zvládnutí zkoušky: převážně PŘEDNÁŠKY!!!! – k dispozici na is.slu.cz (ve složce studijní materiály u daného předmětu)**



Požadavky pro úspěšné absolvování kurzu

- Účast na seminářích??? – záleží na situaci v daném akademickém roce – když bude výuka online tak není povinná účast na seminářích, v případě kontaktní „běžné“ výuky bude povinná účast na seminářích
 - Seminární práce
 - Zkouškový test
-



Seminární práce

- Témata budou volena na seminářích v prvním týdnu výuky
 - Prezentace seminární práce na semináři v power pointu – 20 min.
 - Zaslání seminární práce ve formátu „word“ nebo „pdf“ na e-mail duda@opf.slu.cz (min. rozsah 7 str. čistého textu).
 - Každá seminární práce by měla mít teoretickou a praktickou část (mohou být příklady z praxe, kauzy).
Prosím nezapomeňte na cíl SP.
 - Další informace týkající se SP budou upřesněny na semináři
-



Zkouškový test

- Termín zkouškového testu – je možné domluvit předtermín zkouškového testu, bude domluveno se studenty na první přednášce + další termíny budou v druhé polovině června pro individuální případy
 - Forma zkouškového testu:
 - Kombinovaná:
 - 8 otázek a,b,c,d
 - 2 otázky otevřené
 - Možné ústní dozkoušení v případě, že student bude mít ze zkouškového testu 50-60 bodů. V případě nižšího počtu bodů je nutné absolvovat opravný test.
-



Hodnocení zkuškového testu

- Maximálně lze získat 100 b.
- Minimálně pro úspěšné absolvování kurzu je potřeba získat 60 b – pro známku E

A	100 – 91
B	90 – 83
C	82 – 75
D	74 – 66
E	65 – 60
F	59 - 0

- Je možné ústní dozkoušení – viz informace na přednášce
 - Je možné ústní dozkoušení v případě, že student bude mít ze zkuškového testu 50-60 bodů. V případě nižšího počtu bodů je nutné absolvovat opravný test.
-



Závěr

- Dotazy?
 - Předtermín zkouškového testu?
-